

# 养老融温情 银发践初心



本报讯 通讯员陈启真、朱薇报道:5月15日,咸宁农商行横沟支行用“移动柜台”为卧床的王婆婆完成紧急补卡,88岁的李建国老人握着工作人员的手连声道谢:“你们真是老百姓的及时雨!”当天清晨,李爷爷冒雨冲进营业厅求助——瘫痪七年的老伴王淑芳丢失了每月取药补贴的银行卡,而补办需本人到场的常规流程让连翻身都需协助的老人陷入困境。支行立即启动“特殊客户服务流程”,大堂经理张晓玲与运营主管李娟携移动终端,踩着湿滑的石板路冒雨上

在老龄化不断加剧的当下,咸宁各农商行积极担当,以温情服务为老年群体构筑起坚固的金融后盾。咸宁农商行自2023年开启“银发暖心工程”以来,服务覆盖全市6县(市、区)70多个乡镇。“移动柜台”冒雨上门,半小时为瘫痪老人完成补卡。赤壁农商行直面老年客群“三难”,组建21支流动服务队,积极探索“养老+金融”模式,近三年为128位行动不便老人上门服务。嘉鱼农商行把“挎包银行”传统与智能结合,适老

设施升级、数字服务简化、知识普及接地气,让农村留守老人享受便捷金融。通山农商行将养老金融融入发展规划,从产业融资到支付服务,从环境优化到上门延伸,全方位服务老年群体。崇阳农商行支持养老产业,服务下沉乡村,上门服务解老人难题。通城农商行适老化改造网点,简化软件服务,筑牢风控关卡。各农商行以爱之名,用心服务,让老年群体在金融服务中感受到温暖与关怀,安享幸福晚年。

## 咸宁农商行：移动柜台暖老 专属服务贴心

门。仅用半小时完成身份验证、挂失补办全流程,并同步联动社区卫生院开通绿色通道。这并不是咸宁农商行第一次暖心行动,据悉,该行今年已为特殊群体上门服务17次。作为扎根咸宁的本土银行,该行自2023年启动“银发暖心工程”以来,实现全市6县(市、区)70个乡镇服务全覆盖。通过“线上+线下”立体化服务网络,重点为高龄、空巢及农村留守老人提供养老金代发、医疗缴费等15项专属服务。服务流程更贴心。对失能、高龄、偏远地区老人提供移动终端上门服务,覆盖开户、密码重置、社保卡激活等高频业务;建立“绿色通道”备案制度,对特殊客户实行“一次备案、终身有效”服务模式。网点改造更适老。114家网点全部配备血压仪、急救药箱等应急设备,营业大厅铺设防滑地胶、设置缓坡道,等候区配置带扶手的适老座椅,填单台配备可调节老花镜等,切实提升老年客户的安全感与便利度。金融守护更扎实。该行将金融课堂开进村庄和社区,联合社区进村入户宣传反诈知识,用情景剧演示电信诈骗常见套路,编制《老年人金融手册》,守护好老人们的“养老钱”。“我们的服务不仅要方便老人,更要暖到老人心坎里。”咸宁农商行副行长王平涛说。目前,咸宁农商行在全市已建起32个老年服务示范点,5.6万老人都能享受专属金融服务。

## 赤壁农商行：流动服务送暖 养老金融赋能

本报讯 通讯员张芳报道:近日,在赤壁市赤马港社区张奶奶家中,两名身着蓝色衬衣的农商行工作人员为86岁高龄的张奶奶办理业务。张奶奶办理完业务,握住工作人员的手说:“真没想到上午电话预约,下午你们就上门了。农商行的服务真是越来越贴心、高效了!”这温馨的一幕,正是赤壁农商行延伸服务场景,为老年客群提供贴心金融服务的生动写照。面对老年客群普遍存在的“三难现象”——行动不便者业务办理难、防诈意识薄弱者资金安全难、养老产业经营者融资难,该行主动扛起地方金融主力军的责任担当,积极投身养老金融服务。该行组建了21支流动服务队,近三年累计为128位行动不便的老人提供上门服务,让金融服务突破物理网点的边界,化作触手可及的温暖。该行还立足老年客群服务痛点,

## 嘉鱼农商行：“挎包银行”进村 适老服务到家

本报讯 通讯员肖扬报道:“这些钱被老鼠啃成这样,可咋办啊!”近日,六旬老人王大伯攥着一袋破损纸币,满面愁容地走进嘉鱼农商行向阳路支行,向营业网点工作人员求助。王大伯平日里靠务农和收购废品为生,习惯将零钱存放在木箱里。没想到攒了大半年的一万多元纸币,被老鼠啃咬得残缺不全。接洽碰壁后,他抱着试试的心态来到农商行。大堂经理接过塑料袋仔细查看后,赶忙安慰老人:“您别着急,符合标准的一定兑换。”经过3小时齐心协力,共为王大伯兑换人民币7425.7元。针对农村留守老人多、金融知识薄弱、行动不便等实际问题,嘉鱼农商行把“挎包银行”传统与智能设备创新融合,有效打通金融服务“最后一公里”,让老年群体在家门口就能享受便捷、安全的金融服务。

实施适老设施“硬升级”。全辖16家营业网点在厅堂设置银发专属服务区,配备轮椅、老花镜、助听器 etc 适老设备,同时开通“零钱包”兑换快速通道,帮助老年客户解决现金整理方面的难题。推动数字服务“软着陆”。湖北农信手机银行5.0可切换“夕阳红”版本,该版本通过放大字体、简化界面、增强色彩对比等设计,让老年客户可一键查询账户余额、办理转账汇款。同时,针对高龄、重病等特殊群体,各支行安排1—2名专员在各个村组提供上门开户、密码重置等服务,将金融柜台“搬进村”,今年以来已累计上门服务80余次。开展知识普及“接地气”。各支行联合村委会、社区开展“反电诈”等活动,用方言讲解养老诈骗、非法集资等套路,今年以来累计开展线下宣传8场,覆盖老年群体4000余人次,发放宣传资料5000余份,助力老年客户提升风险防范意识。

## 通山农商行：精准代发养老 多元服务助老

本报讯 通讯员陈新华报道,5月15日上午,通山农商行新城支行柜员袁丽芳在对公柜台仔细核对代发数据,虽对业务流程驾轻就熟,但仍谨慎再三检查并提交主管复核。随着操作完成,15000余笔、3000余万元养老资金顺利代发。5月17日下午,新城支行大堂经理陈晓玲致电李婆婆,询问其未领取养老金的情况。电话那头,李婆婆因没收到短信而焦急不已。原来,李婆婆是独居老人,每月都会准时来领钱,此次推迟让陈晓玲放心不下。经系统查询和咨询社保部门,陈晓玲发现李婆婆未做养老金年审认证。随后,陈晓玲和同事上门帮她完成认证,李婆婆得以顺利领取养老金。这些适老化服务,只是通山农商行养老金融服务的一个缩影。随着我国步入人口老龄化阶段,该行积极响应“十四五”规划,将养老金融纳入发展规划,强化责任担当。一是加大对养老产业的融资支持,推动社会养老服务 and 产业发展;二是促进养老移动支付、智慧支付落地;三是为养老服务机构提供账户开立、支付结算等综合金融服务;四是优化服务环境,在营业厅配备老花镜、放大镜等物品,设置无障碍通道;五是提供上门延伸服务,温暖不便出门的老年客户。



通山农商行党委书记、董事长王清表示,养老金融并非简单的产品叠加,而是对“银发群体”的承诺。该行秉持“长期主义”服务思维和“以客户为中心”理念,通过网点人性化改造、服务场景拓展和科技适老化创新,打造有温度、专业化的养老服务场景,推动养老事业可持续发展。下一步,通山农商行将构建养老金融特色服务网点,通过硬件改造、服务升级、产品创新与生态构建,打造多样化养老服务新模式,持续践行金融为民情怀。

## 崇阳农商行：金融助力养老 服务下沉乡村

本报讯 通讯员程仕琛报道:近年来,崇阳农商行立足本土、深耕乡村,以“金融+养老”融合发展的创新实践,为县域养老事业注入温情与活力,描绘出一幅“银发践初心”的暖心画卷。在崇阳县白霓镇油市村,一座由废旧村小学改造而成的养老综合体“紫竹苑”成为当地老年人的幸福驿站。项目负责人李老板回忆,紫竹苑建设初期因资金短缺一度停滞,崇阳农商行白霓支行通过扫码流量贷为其提供50万元贷款支持,助力项目落地运营。如今,紫竹苑集养老、休闲等功能于一体,不仅每年吸引大批游客,还带动16人就业,年产值突破150万元,成为农商行支持养老产业的标杆案例。服务下沉,传递金融温度。崇阳农商行改变服务方式,践行“不找关系不求人,农商贷款送上门”的服务承诺,从等客上门转变为送金融入户。在石城镇黄龙村,农户丁某依托5万元贷款发展生态鱼塘,年收入达12万元,不仅实现自身致富,还为周边

老人提供就业机会。上门服务,心系百姓需求。面对老年群体的特殊需求,崇阳农商行始终践行“特事特办”理念。营业部上门为90岁老人办理高龄补贴开户业务;路口支行330公里奔波为病人黄某办理挂失业务;青山支行上门为年近九旬老人激活社保卡。针对行动不便的老人,农商行员工化身“金融店小二”,上门服务、讲解反诈知识,将服务延伸至家门口。赋能乡村,共建宜居家园。十年帮扶路,初心不改。自2014年起,崇阳农商行对口帮扶金塘镇黄沙村,捐资建设油茶基地、修缮水渠、美化村容,并发放精准扶贫贷款支持养殖户发展,累计投入超100万元。如今的黄沙村,基础设施完善、产业兴旺,老年人生活品质显著提升。下一步,该行将持续创新产品、优化服务,探索“产业链金融”模式,支持居家养老、社区养老等新业态,为银发群体提供更普惠、便捷的金融保障,让更多老年人“近”享幸福晚年。

## 通城农商行：上门开户解忧 适老服务连心

本报讯 通讯员宋焰报道:近日,通城农商行营业部员工金赞和同事,在村支书带领下走进五里镇程凤村周桂枝的院子。72岁的周桂枝因类风湿卧床多年,社保卡开户成了难题。金赞半蹲在床前,举着手机录制客户真实意愿,村支书作为见证人在《授权委托书》上签字。两人仔细核对相关证件,拍摄手持证件照及环境影像。当天下午,周桂枝儿子持资料到网点,经双人复核后快速办理了开户。其儿子感慨银行服务做到了榻上。作为县域金融主力军,通城农商行始终坚持以客户为中心,聚焦政策导向与群众需求,将适老化服务纳入普惠金融改革的重要内容,致力于为老年客户提供更加便捷、贴心、安全的金融服务,让老年人在金融科技发展中不掉队、得实惠。在硬件设施方面,全县16家网点加强线下适老化改造,完善厅堂适老服务设施。各营业网点设置了无障碍坡道,确保老年客户等特殊群体进入网点无障碍;设置爱心座椅、爱心等候区,配备轮椅、老花镜、放大镜等,为老年客户提供温馨便利的服务环境。在软件服务方面,推广“夕阳红”版手机银行,简化业务操作流程,方便老年客户使用;充分考虑老年人现金使用习惯,推出特色“零钱包”,保障老年客户合理办理现金存取及兑换等业务的权益。同时,针对农村留守老人,该行在各个村组、社区适时开展防诈骗宣讲,通过举办讲座、发放宣传资料、现场答疑等多种方式,持续开展支付安全、人民币识假等宣传教育活动,筑牢银发客群安全防线。在为老年人办理转账业务时,进行防诈骗风险提示,对于异常转账行为,提高警惕、加强关注,主动提醒,防范电信网络诈骗。在内部控制方面,建立双人上门、录音录像等风控关卡,确保服务既合规又暖心。截至目前,该行累计开展上门服务3200余次,为8000名特殊群体建立服务档案,代理发放养老金17万余笔、金额1149万元,全行适老版手机银行用户突破3万户。



本版策划:马冠峰 本版撰稿:余少华 叶旭 陈醇

